

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 1 de 13

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Acta No.	01
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
25 DE FEBRERO	Sala de Juntas	11:00 am	12:00 m
Integrantes del Comité	Nombre y apellidos	Cargo/Área	
	José Alexander Moreno Córdoba	Gerente	
	Marly Giseth Trujillo Medina	Secretaria Técnica	
	María Alejandra Cerquera	Medica	
	Marlon Andrés Gonzales	Jefe De Enfermería	
	María De Jesús Narváez	Representante De La Asociación De Usuarios	
	José Amir Gonzales	Representante De La Asociación De Usuarios	
	Yobana Trujillo Reyes	Representante De Las Organizaciones De La Comunidad.	
	María Nury Rojas Galvis	Representante De Las Organizaciones De La Comunidad.	
Invitados:	Nombre y apellidos	Cargo/Área	
	Coordinadores	Todas las áreas	
Objetivo:	Realizar cumplimiento de socialización al Comité de Ética Hospitalario y al Programa de Calidad en Pro del Mejoramiento continuo Institucional sobre los PQRS y satisfacción al Usuario.		
ORDEN DEL DÍA			
- Saludo y verificación del Quorum. - Aprobación del orden del día. - Seguimiento a los compromisos del Acta anterior. - Temas a tratar: - sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) ENERO. - Proposiciones y Varios. - Compromisos. - Lectura y aprobación del acta. - Firma de los Integrantes.			

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 2 de 13

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. SALUDO Y PRESENTACIÓN

Se da inicio a la reunión del Comité Se realiza la verificación de la participación de los diferentes integrantes del comité, se verifica que hay quorum y se da inicio a la reunión.

2. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DIA

Los integrantes del comité realizan la verificación del acta afirmando que se encuentran de acuerdo, proceden a firmar y se da por aprobada el acta.

3. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

Se procede a la lectura del acta correspondiente a la sesión del mes de enero de 2026 Comité de Ética Hospitalaria. Una vez finalizada la lectura, la misma se aprueba por los integrantes del comité.

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS

Actividad	Responsable	Fecha	Observaciones
N/A	N/A	N/A	N/A

5. TEMAS A TRATAR

1.Sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U)

Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de ENERO 2025 se presentaron 3 PQRSF el cual 1 queja para el servicio de urgencias, 1 felicitación para el servicio de consulta externa y 1 felicitación para el servicio de psicología, La cual se radicaron en la ESE Hospital del Rosario por los canales de buzón de Sugerencias, Oficina del SIAU así mismo se realizó el respectivo tramite en los tiempos establecidos como política de la ESE y mejoramiento de esta, de esta manera teniendo un 100 % de cumplimiento.

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO DEL MES DE ENERO AÑO 2026

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO												
TIPO DE MANIFESTACION	SERVICIOS											TOTAL
	ODONTOLOGIA	FARMACIA	RCV	RAYOS X	POSPARTO	IAMI	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	PSICOLOGIA	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Nº DE QUEJAS CONTESTADAS	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3

Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 3 de 13

OBSERVACION:

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de ENERO 2025 se presentaron 3 PQRSF 1 queja para el servicio de urgencias, 1 felicitación para el servicio de consulta externa y 1 felicitación para el servicio de psicología; La cual se radico en la ESE Hospital del Rosario por los canales de buzón de Sugerencias, Oficina del SIAU así mismo se realizó el respectivo tramite en los tiempos establecidos como política de la ESE y mejoramiento de esta, de esta manera teniendo un 100 % de cumplimiento.

SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO – SIAU

2.Radicacion y seguimiento de PQRSF.

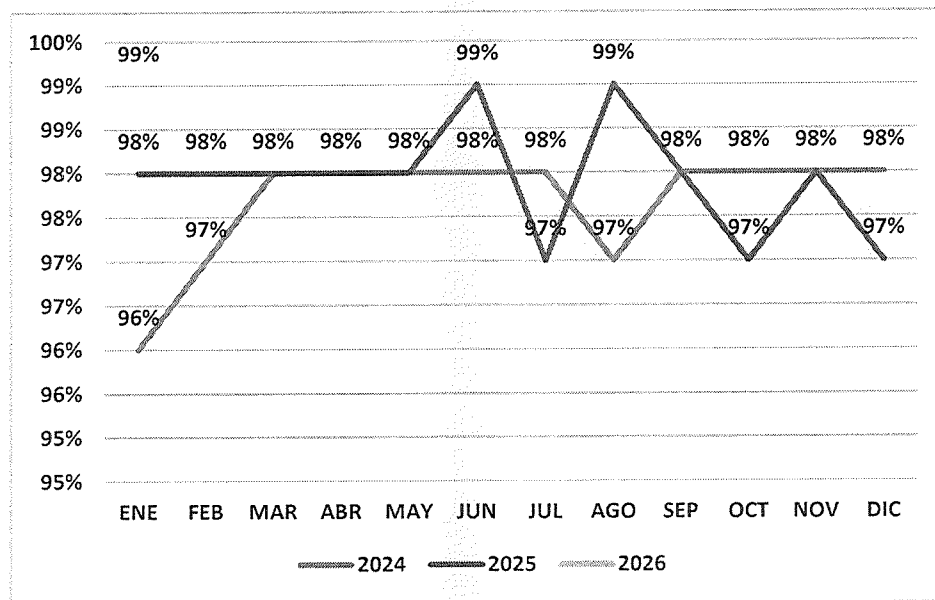
FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICO	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO	GESTION
05-enero-2026	FELICITACION	CONSULTA EXTERNA	1 día	usuaría manifiesta felicitaciones al Dr. Jorge Mario fierro, por su buen servicio de confiabilidad.	Se realiza el respectivo procedimiento de PQRSF y se procede a entregar oficialmente las felicitaciones al profesional mencionado en la manifestación.
05-enero-2026	FELICITACION	PSICOLOGIA	1 día	usuaría manifiesta felicitaciones a la dra. Paola herrera, psicóloga de la ese, por su amabilidad y su carisma.	Se realiza el respectivo procedimiento de PQRSF y se procede a entregar oficialmente las felicitaciones al profesional mencionado en la manifestación.
20-enero-2026	QUEJA	URGENCIAS	6 días	usuaría manifiesta mala atención, por parte del médico Jefferson jara en el servicio de urgencias.	Se realizado un análisis de la situación presentada e investigación interna del evento por parte del equipo de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta el protocolo de atención al usuario y Según el registro en la historia clínica, usted ingresó al servicio refiriendo edema (hinchazón) en las articulaciones de los miembros inferiores de aproximadamente 24 horas de evolución, sin antecedente de trauma o accidente asociado. Durante su permanencia en urgencias fue valorada de manera oportuna por el personal médico, realizándose examen físico completo y dirigido al motivo de consulta.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 5 de 13

3.Consolidado de satisfacción del usuario

1. ¿PROPORCION DE SATISFACION GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?

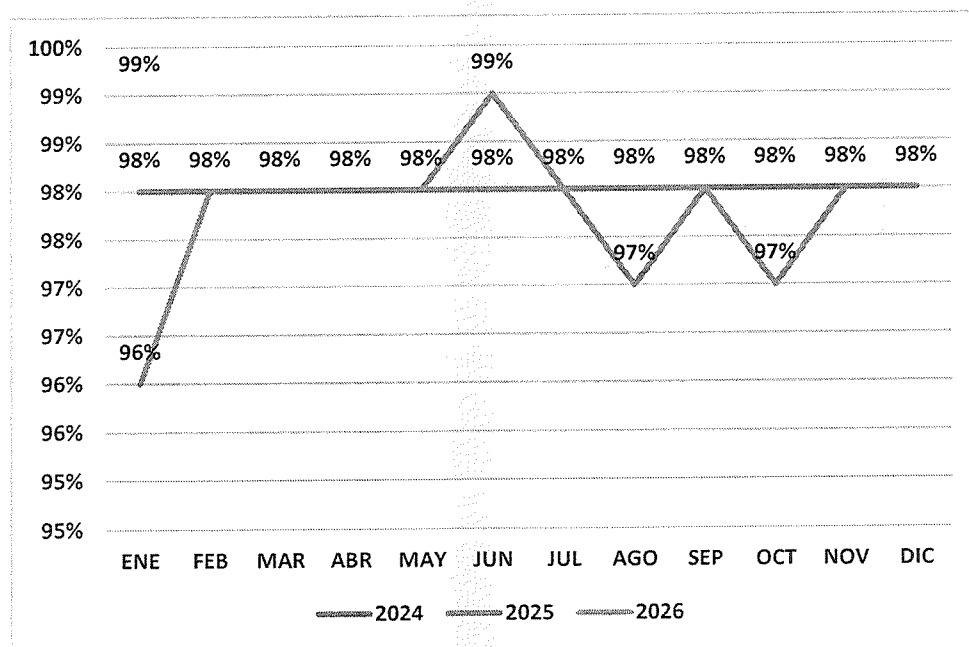
Se socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo de los años 2024,2025 y 2026 donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de ENERO, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad de atenciones que se hallan recibido en las consultas, del mes vencido. Manifestando que en las únicas áreas o dependencia no aplicables es en orientadores y electro. La meta establecida es de 95%.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 6 de 13

2. PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO?

Se socializa la satisfacción que proporcionan los usuarios de recomendar la IPS a un amigo o familiar con respecto los años 2024,2025 y 2026, se mantiene una satisfacción del 99% para el mes de ENERO. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.

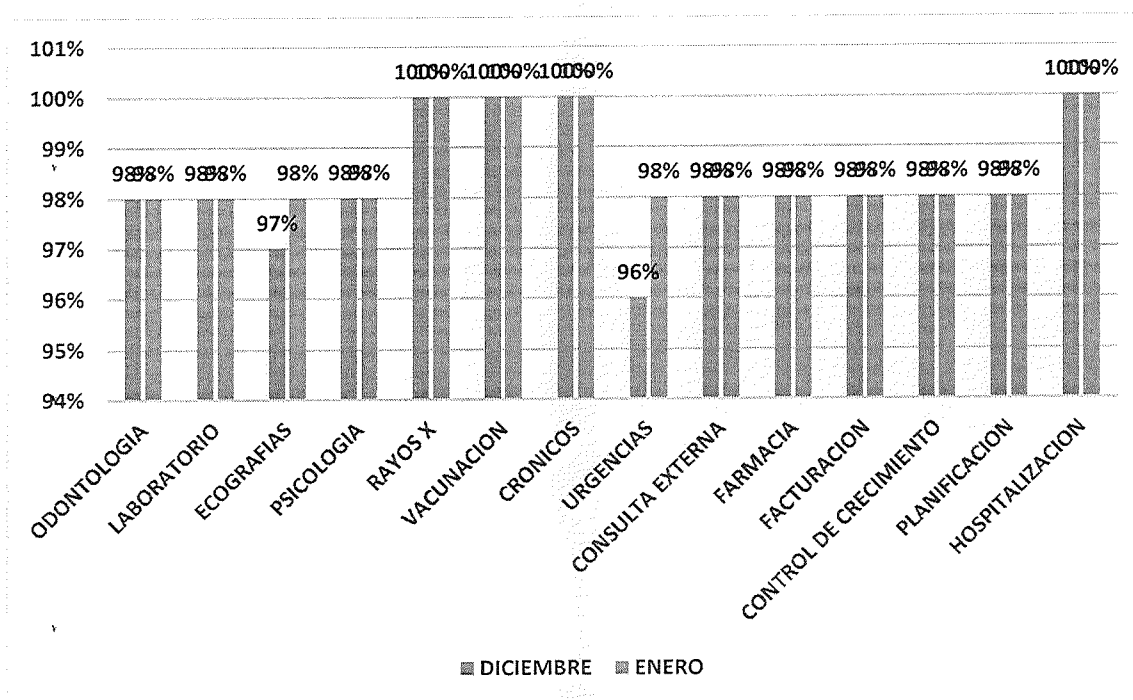


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 7 de 13

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en ENERO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de rayos X, vacunación, crónicos, y hospitalización, Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografías, psicología, urgencias, consulta externa, farmacia, facturación, control de crecimiento y desarrollo y planificación,

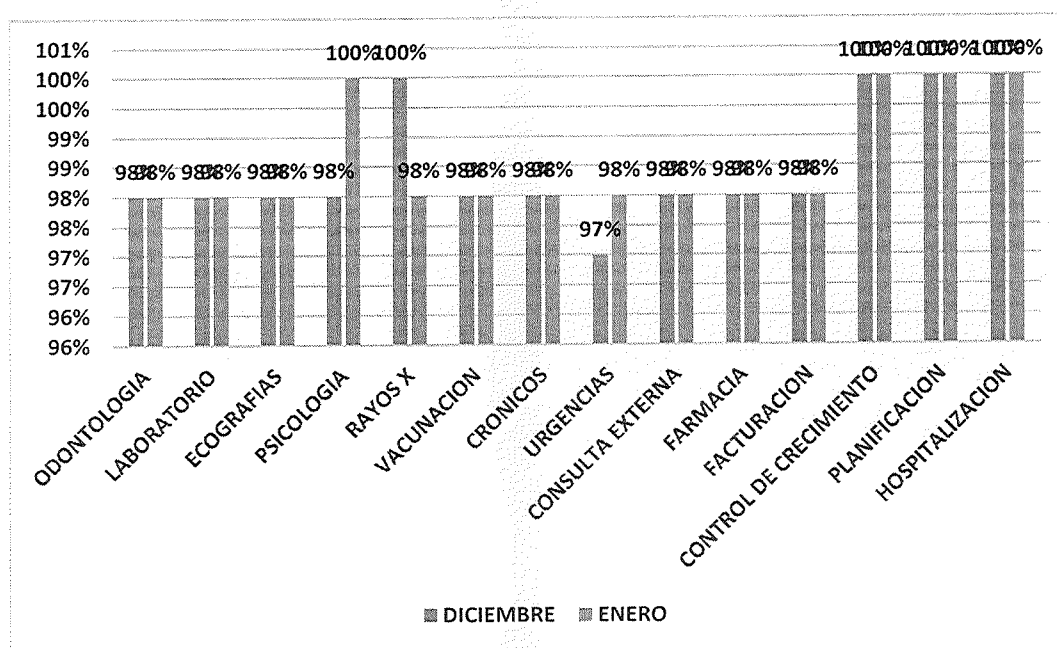
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 8 de 13

¿LA PRIVACIDAD, COMODIDAD E HIGIENE DEL LUGAR DONDE FUE ATENDIDO/A FUE?

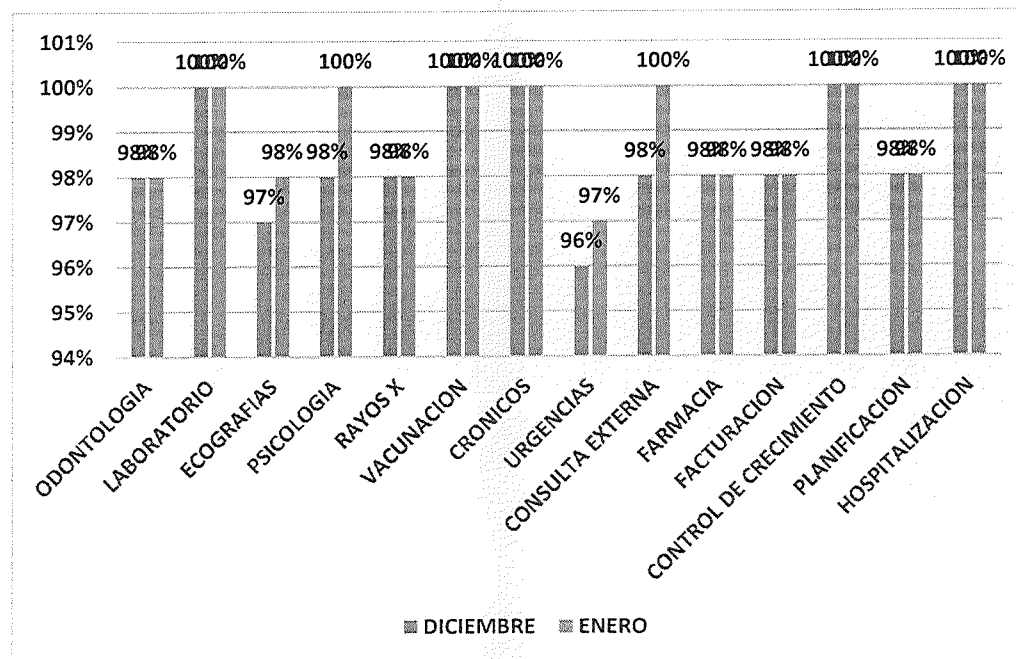
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en ENERO; mostrando satisfacción 100% para los servicios de rayos x, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografía, psicología, vacunación, crónicos, urgencias, farmacia y facturación.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 9 de 13

¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

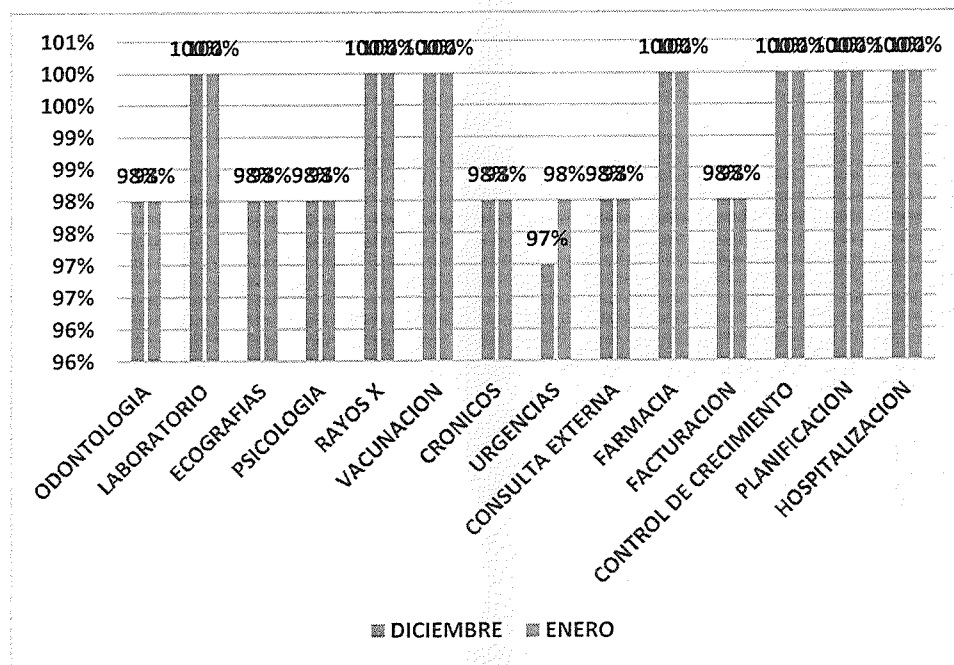
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en ENERO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de laboratorio, psicología, vacunación, crónicos, consulta externa, hospitalización, crecimiento y desarrollo, Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, ecografías, rayos x, urgencias y farmacia, facturación y planificación; con un 97% de satisfacción para el servicio de urgencias.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 10 de 13

¿LA CLARIDAD DE LA INFORMACION SUMINISTRADA PARA HACER USO DEL SERVICIO FUE?

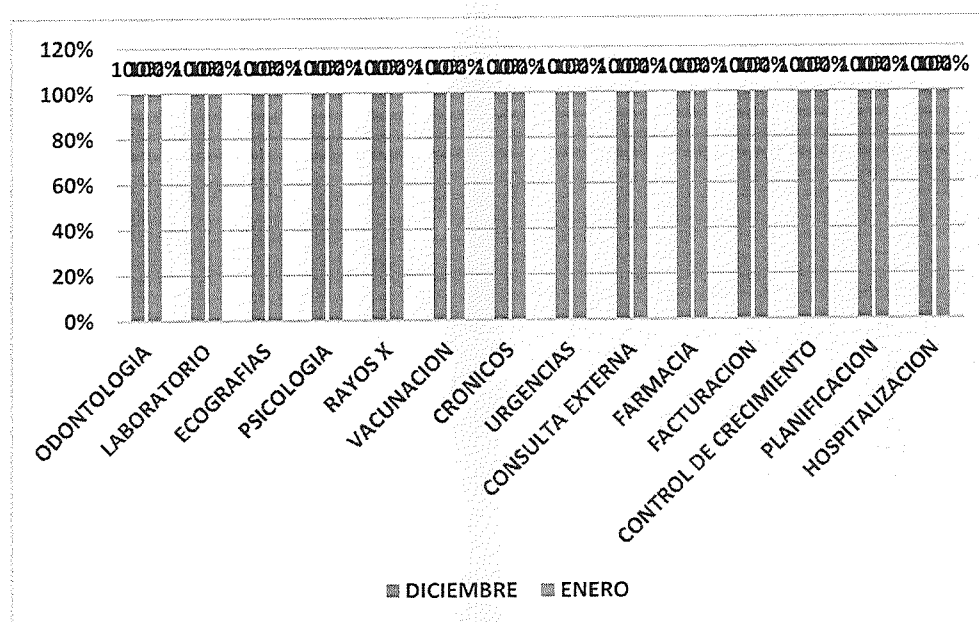
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de ENERO mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de laboratorio, rayos X, vacunación, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, Con un 98%de satisfacción para los servicios de odontología, ecografías, psicología, crónicos, urgencias, consulta externa, facturación.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 11 de 13

¿LE EXPLICARON SOBRE COMO TOMARSE LOS EXAMENES, SUS RESULTADOS Y SOBRE LOS CUIDADOS PARA SU ENFERMEDAD EN CASA?

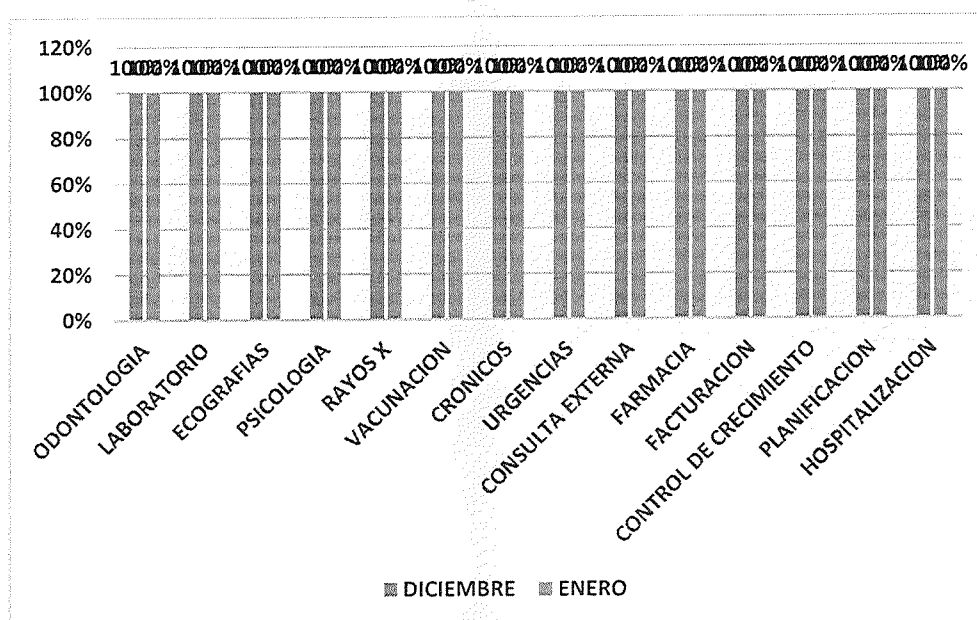
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de ENERO, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 12 de 13

¿SE PRESENTO ALGUNA DISCRIMINACION EN LA ATENCION POR SU CAPACIDAD DE PAGO, EDAD, SEXO, ESTADO CIVIL, ORIGEN ÉTNICO, ORIENTACIÓN SEXUAL U OTRA??

Se socializa el cumplimiento al servicio si se presentó alguna discriminación en la atención por su capacidad de pago, edad, sexo, estado civil, origen étnico, orientación sexual u otra. En el mes de ENERO, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios que se prestan en la ESE Hospital del rosario.



6. VARIOS

Se da por terminada la presentación del informe de los PQRS y satisfacción del usuario., Los integrantes del comité realizan la verificación del acta afirmando que se encuentran de acuerdo, proceden a firmar y se da por aprobada el acta.

7. COMPROMISOS

Actividad	Responsable	Fecha
N/A	N/A	N/A

8. FIRMA DE LOS INTEGRANTES

Nombre completo	Cargo	Firma
Marly Giseth Trujillo Medina	Secretaria Técnica	

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 13 de 13

NO IMPRIMIR

VERSIÓN	FECHA	RAZON DE LA MODIFICACIÓN
01	02-11-2010	Creación del Formato
02*	12-02-2025	Cambio de encabezado, pie de página (Información de la nueva Administración) y se actualizo el contenido en su totalidad.

PROYECTADO POR: (firma)	REVISADO POR: (firma)	APROBADO POR: (firma)
NOMBRE: Omar Ignacio Casanova Puentes	NOMBRE: Constanza Ofelia Molano Cuellar	NOMBRE: José Alexander Moreno Córdoba
CARGO: Asesor MIPG	CARGO: Profesional Administrativa y Financiera	CARGO: Gerente – ESE Hospital del Rosario



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
NIT. 891.180.039-0

Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG
Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional

LISTA DE ASISTENCIA

Vigencia: 01-nov-2024

Código: FOR-GP-03

Versión: 01



TEMA:	Comite de Etica Hospital del Rosario			
RESPONSABLE:	María Georgeth Arriola Medina			
FECHA:	25 febrero 2026			
ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	LUGAR de trabajo de la ESE
1	María Georgeth Arriola Medina	1079180328	DIAD	31081399021
2	Marlen Andrei Gonzalez	126587624	Enfermero	3128850960
3	María Georgeth Arriola Medina	36087344	Medicador	3124669457
4	Jonatan Arriola Medina	4894919	Medicador	31272015208
5	María Georgeth Arriola Medina	360873201	Medicador	3228298889
6	María Georgeth Arriola Medina	1007489964	Medica	3108998214
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Al diligenciar este formato, el titular de los datos personales autoriza de manera expresa a la ESE Hospital del Rosario para la recolección, almacenamiento y tratamiento de los mismos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 y las demás disposiciones normativas que complementen, modifiquen o adicionen el régimen de protección de datos personales en Colombia. Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la entidad a través del siguiente link: <https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/vp-content/uploads/2022/10/CCO-PO-03-V1-Política-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>